CSR憲章 I

# お客さま価値の創造

お客さまに、安全に、安心してご利用いただけるように
保安の実践に努めるとともに、積極的な情報発信を進めていきます。

## Plan 基本的な考え方

大阪ガスグループは、天然ガスの安定調達、天然ガスをコアとするマルチエネルギーの安定供給、保安の確保およびサービスの向上を通じて、お客さまの快適な暮らしとビジネスの発展に貢献しています。これらを実現するための土台として重要となるのが、お客さまに安心してエネルギーをご利用いただくための保安の確保であると考えています。安全を第一とした商品・サービスの提供に努めるとともに、お客さまの声をもとに新しい価値の創造に挑戦し、お客さまとともに進化し発展し続ける企業グループを目指します。

**目 標** CSR指標：

### お客さま満足度調査：7つの顧客接点業務

「お客さま満足度調査」の対象は、お客さまに直接対応する7つの業務です（開栓、機器修理、定期保安巡回〈ガス設備調査〉、電話受付、機器販売、緊急保安出動、検定満期メーター交換）。各業務完了後にアンケート用紙を郵送して、お客さまの評価をご回答いただき、集計しています。「総合満足度」は、満足度が6段階のいずれに該当するかを問い、上位2段階に相当するとの評価が全体に占める割合です。

| | |
|---|---|
| トータルの総合満足度 | 87%以上 |
| それぞれの満足度全てで | 84%以上 |

## Do 主な取り組み

●お客さま先の保安および都市ガス製造や供給の安全性を確保
●お客さまとの主な接点業務における満足度調査を実施
●お客さまの声を活かした業務改善、サービス向上への取り組み
●マルチエネルギー事業の広域展開

**実 績**

大阪ガスでは、お客さま満足の向上を目指して1988年度から満足度調査を実施しており、2014年度の実績はトータルの総合満足度で91.0%でした。お客さまからいただいた声をもとにお客さま視点に立ったサービスの提供に取り組んでいます。

| | |
|---|---|
| トータルの総合満足度 | 91.0% |
| それぞれの満足度全てで | 全てで84%以上 |

## Check & Act 今後に向けて

エネルギー製造・供給基盤における保安・防災水準の高度化推進、従業員への保安教育の徹底、安全性の高い機器・サービスの普及促進、お客さまの声をもとにした業務の見直し・商品開発に引き続き取り組んでいきます。





マテリアリティ **顧客の安全衛生** ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

### 主な取り組み

※ 2015年3月末時点

#### ●お客さま先の保安

▶万一の事故や災害に備えて、24時間365日の通報受付・出動体制を整えています。

▶法令に基づいて40カ月に一度以上（一部のお客さまは14カ月に一度以上）、お客さま先を訪問し、ガス設備のガスもれ点検、ガス機器（ガス湯沸器等）の給排気設備の調査を行うとともに、家庭用ガス警報器（普及率※:51.6%）、業務用換気警報器（普及率※:99.3%）等の安全機器設置をお勧めしています。

#### ●災害対策

▶阪神・淡路大震災以降、様々な地震対策に取り組んでいます。たとえば、製造設備の各種安全対策の実施や、耐久性・耐震性に優れたポリエチレン管[用][用]敷設（実績※:約14,600km）、地震を感知しガスを遮断するマイコンメーター（普及率※:約99%）の普及を進めています。

▶緊急時対応策として、二次災害防止を目的としたガス供給停止のためのシステム構築をしています。たとえば、大規模な地震を感知すると自動的に供給区域内の低圧ガスの供給を停止する感震自動遮断装置の設置（実績※:約3,000カ所）を進めています。

▶東日本大震災以降は、製造・供給設備に対して新たな津波対策を講じており、二次災害防止と早期復旧に努めています。

#### ●都市ガスの安全性

▶都市ガス製造所においては、都市ガスの品質が、法令に基づき自らが設定した基準等に合致しているかどうかを日々確認するとともに、ガスホルダーのガス保有量やガスの供給圧力をリアルタイムに集中管理しています。

### 管理の仕組みと評価

**指標** 大阪ガスが供給する都市ガスのうち、安全評価を行っているものの比率（G4対応指標:G4-PR1）

**方針** ガス事業法に則り、「一般ガス供給約款」「保安規程」等を策定し、主要製品である都市ガスの品質や安定供給、ガス設備の安全性の確保に努めています。

**体制** 製造、供給、販売、消費の都市ガスバリューチェーン[用]における全ての事業領域で、都市ガスおよびガス設備の安全性、保安の確保のための体制を各組織が構築し、保安統括（副社長）が、各事業部間の横断的な保安に関する助言を行っています。

**評価** 2014年度においても、法令・社内基準に基づき、製造部門における都市ガスの品質管理、導管部門におけるガス設備の安全点検、ご承諾が得られたお客さまのガス設備・ガス機器の安全点検を全て実施しました。

マテリアリティ **製品・サービスの安全表示** ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

### 主な取り組み

#### ●顧客接点業務における都市ガスやガス設備・ガス機器の保安に対する取り組み

▶主要な7つの顧客接点業務（開栓、機器修理、定期保安巡回〈ガス設備調査〉、電話受付、機器販売、緊急保安出動、検定満期メーター交換）において、以下の都市ガスおよびガス設備・ガス機器の保安に対する取り組みを実施しています。

| 主要な顧客接点業務 | 都市ガスおよびガス設備・ガス機器の保安に対する取り組み |
|---|---|
| 開栓 | ガス設備・ガス機器の安全性を確認した後、「あんしんガイド」やガス設備・ガス機器に応じたチラシを使って、安全なご使用方法についてご説明 |
| 機器修理 | ガス機器の安全性を確認した後、ガス機器に応じた安全なご使用方法についてご説明 |
| 定期保安巡回〈ガス設備調査〉 | 上記「開栓」業務における取り組み内容と同じ |
| 電話受付 | お問い合せ内容により、ガス・ガス機器の安全なご使用方法についてご説明 |
| 機器販売 | ガス機器の安心安全機能、安全なご使用方法について取扱説明書などを使って、適宜ご説明 |
| 緊急保安出動 | 迅速にガス設備・ガス機器の安全性を確保した後、ガスの安全なご使用方法についてご説明 |
| 検定満期メーター交換 | ガス設備の安全性を確認した後、「あんしんガイド」をお渡し |

▶都市ガスを安全に取り扱うために必要な情報を自主的にウェブサイトに掲載しています。

### 管理の仕組みと評価

**指標** 保安を含む顧客接点業務に対するお客さまの満足度（G4対応指標:G4-PR5）

**方針** 製造物責任（PL）法やガス事業法に則り、「顧客先保安業務規程」「製品安全自主行動計画」等を策定し、各顧客接点業務における保安・サービスの品質向上に努めています。

**体制** 上記「顧客の安全衛生」の体制に加え、大阪ガスグループのCS向上に関する組織横断的な活動の推進体制にはサービス統括（リビング事業部長）を配しています。

**評価** 保安を含む顧客接点業務におけるサービスがお客さまのご期待に沿った内容かどうかを検証するため、7つの顧客接点業務において、お客さま満足度調査を実施しています。2014年度は約42,000件の回答をいただいた結果、トータルの総合満足度は91.0%でした。

# 安心・安全への取り組み

## 調達先多様化による安定調達の実現と事業領域の拡大

大阪ガスは1972年にブルネイから液化天然ガス(LNG用語)の輸入を開始し、これまで調達先の多様化を進めてきました。現在は、ブルネイ、インドネシア、マレーシア、オーストラリア、カタール、オマーン、ロシア、パプアニューギニアの8カ国からLNGを購入し、2018年からはアメリカ・テキサス州のフリーポートLNGプロジェクトにおける液化事業を開始する予定です。

当社は、フリーポート社が保有・運営するフリーポートLNG受入基地において、液化設備3系列のうち第1系列の建設に約6億米ドル(約720億円)を出資する予定です。フリーポートの開発ならびにアメリカにおける安価な天然ガスの調達を通じて、競争力のあるLNG調達を実現するとともに、供給元の分散化および価格指標の多様化を図ります。

フリーポートLNGプロジェクトにおける輸出基地完成イメージ図

## ガス導管の維持管理

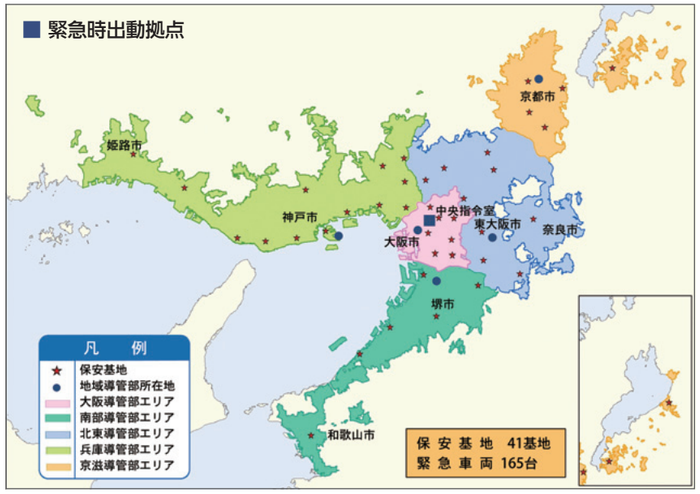
都市ガスは、パイプライン用語(ガス導管用語)を通ってお客さまのもとに届けられます。そのため、ガス導管の安全確保と適切な維持管理は大阪ガスにおける最重要課題の一つです。そのため古い金属製のガス管を、耐久性と耐震性に優れたポリエチレン管用語へ入れ替える工事を順次進めています。

強度に優れたポリエチレン製のガス管

## 24時間365日の通報受付・出動体制

事故や災害の発生など、緊急時に特に重要になるのが「初期活動」の体制と対応力です。大阪ガスでは、「広域一括保安体制」を構築しています。ガスもれ等に関する通報の受け付けや現場への出動指令等の業務を本社中央指令室に集約し、車両の位置情報や稼働状況を総合的に判断したうえで、最も早く現場に到着できる緊急車両に出動を指令しています。なお、ガスもれ等の通報は、24時間365日、専用電話で受け付けています。通報受け付け後は、警察・消防などの関係機関と緊密に連携しながら、直ちに現場に駆けつけます。

中央指令室(通報の受け付け)



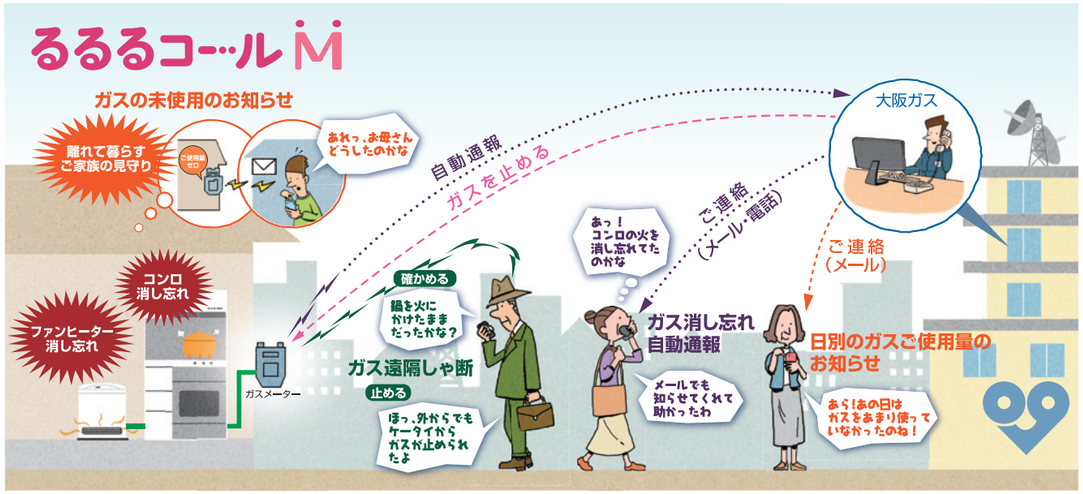

## 携帯電話・スマートフォンを活用したガスの安心・安全サービス「るるるコールM」

大阪ガスは、お客さまの安心・安全な暮らしに貢献するため、お客さま宅のガスのご使用状況などを通信回線で24時間監視し、異常があれば、お知らせしたうえで必要な対応を行う「るるるコール」を進化させ、携帯電話やスマートフォンを活用した「るるるコールM」を発売しました。

外出先でガスの消し忘れが気になられた際、ガスのご使用状況の確認や、ガスメーターの遠隔遮断が携帯電話・スマートフォンから可能となるほか、メールを活用することで、より早く異常をお客さまにお知らせすることもできます。

また、前日にお客さま宅のガスのご使用がなかった場合に、事前に登録された送信先へメールで連絡する機能などを搭載することで、離れて暮らすご家族を見守るサービスを提供します。

操作イメージ

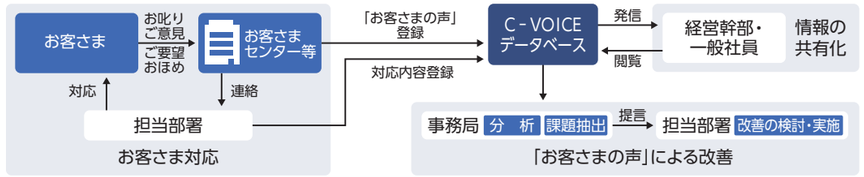



# お客さまの声を活かす取り組み

## 「お客さまの声」を全社で共有

大阪ガスでは、お客さまから様々な機会に頂戴するご意見・ご要望などを全社で共有するためのデータベース「C-VOICE」システムを構築し、「お客さまの声」を業務改善や商品開発・サービス品質の向上に活かしています。お叱りやご意見、おほめなどの毎日寄せられる「お客さまの声」の内容は、その日のうちにまとめ、担当部署だけでなく経営幹部と全従業員に伝えています。こうして事実経過やお客さまへの対応状況を共有するにとどまらず、ご不満や苦情については、再発防止策や仕組みの改善策も共有するようにしています。

■「C-VOICE」システムの活用



CSR憲章 I お客さま価値の創造

# マルチエネルギー事業への取り組み

## ガス事業に次ぐ事業の柱として、電力事業等を国内外で展開

大阪ガスグループは、エネルギー市場の自由化が進み、エネルギーに対するお客さまニーズが多様化しているなか、「お客さま価値」を向上させるために、天然ガス・電力・液化石油ガス(LPG)・熱エネルギー等の最適利用をご提案する総合エネルギー事業者として活動しています。

とりわけ電力事業は、ガス事業に次ぐエネルギー事業の柱と位置付け、2009年度からは、主力発電所となる「泉北天然ガス発電所」(110万9千kW)の営業運転を開始しています。さらに、国内ではIPP[用語]事業(電力卸供給事業)用、および卸事業用として9つの火力発電所(コージェネレーション含む)を運営し、再生可能エネルギー[用語]への取り組みとして5つの風力発電事業と6つの太陽光発電事業にも参画しています。また、海外IPP事業では、北米やオーストラリア等の火力発電所や風力・太陽光発電所へ出資しています。

これらの結果、当社グループの保有電源は、国内で約184万kW、海外で約106万kW、合計約290万kWに達しています。

一方、液化天然ガス(LNG[用語])・都市ガス事業の広域展開として、大阪ガスが購入するLNGの一部を供給することについて、既に契約を締結している日本ガス(株)、沖縄電力(株)、静岡ガス(株)に続き、2014年度に広島ガス(株)とも契約を締結しました。日本ガス(株)へは2006年、沖縄電力(株)へは2012年に、それぞれ供給を開始しています。

また、三重―滋賀間および姫路―岡山間の2区間のパイプライン[用語]が開通するなど、さらなる安定供給および天然ガスの需要開発に資する導管ネットワークの形成を実現しています。今後も各地域のエネルギー事業者との連携を図りながら、こうした電力事業を含めたマルチエネルギー事業を展開し、様々なエネルギーソリューションの提供に努めていきます。

泉北天然ガス発電所(大阪府高石市)

ハレット4風力発電プロジェクト(オーストラリア)

■ 当社グループの国内外における保有電源

**国　内　総発電設備容量:184.0万kW**

**火力電源　発電設備容量 163.0万kW**

・泉北天然ガス発電所　・姫路製造所　・泉北製造所第一工場
・酉島エネルギーセンター　・中山共同発電
・中山名古屋共同発電

**コージェネレーション電源　発電設備容量 9.3万kW**

・宇治エネルギーセンター　・摂津エネルギーセンター
・千里エネルギーセンター

**再生可能エネルギー電源　発電設備容量 11.7万kW**

【風力発電所】
・葉山風力発電所　・広川明神山風力発電所　ほか3カ所
【太陽光発電所】
・酉島太陽光発電所　・酉島第二太陽光発電所　ほか4カ所

**海　外　総発電設備容量※:105.6万kW**

**火力電源　発電設備容量 95.3万kW**

・テナスカゲートウェイ発電所(アメリカ)
・大阪ガスパワーアメリカ社(アメリカ国内7カ所)
・マリアナス・エナジー社(アメリカ グアム)
・エナジー・インフラストラクチャー・インベストメンツ社(オーストラリア)
・シュワイハットS2発電造水事業(アブダビ)

**再生可能エネルギー電源　発電設備容量 10.3万kW**

【風力発電所】
・ハレット4プロジェクト(オーストラリア)
【太陽光発電所】
・オーロラ・ソーラー・プロジェクト(カナダ)

※ 当社持分容量

(2015年3月31日現在)

## 東南アジアにおけるエネルギーサービス事業

大阪ガスグループでは、海外でのエネルギー事業拡大を目指しています。

大阪ガスが構想するバリューチェーン[用語]展開の可能性、LNG基地の保有や計画の有無、現地企業とのリレーション、カントリーリスク等を踏まえて、シンガポールに2013年3月、タイには2013年10月にそれぞれ現地法人を設立しました。シンガポールでの事業は、当社で初めてとなる海外でのガス販売事業となり、2013年8月の事業開始以降、2015年4月までに合計40件以上のお客さまにガスを供給しています。

一方、タイでは、天然ガスの利用に関するエンジニアリング力をベースとしたエネルギーソリューションノウハウを活用し、エネルギーサービス(ES)※1を中心に事業展開をしています。2013年10月の事業開始以降、2015年4月までに2件のES、4件の機器販売やコンサルティング業務を受注しています。また、2014年7月には、当社および新日鉄住金エンジニアリング(株)が、ガスコージェネレーションシステム[用語]を活用したオンサイト事業※2を行う「NS-OG Energy Solutions (Thailand) Ltd.」を新たに設立し、2015年4月までに2件のお客さまとエネルギーサービス契約を締結しています。

※1 お客さまが初期投資を行わなくても、使用エネルギー量に応じた料金を支払うだけで、天然ガス設備などを導入できるサービスのこと。
※2 お客さまの敷地内または付近にガスコージェネレーションシステムなどを設置・保有し、スタッフを配置して、ガスコージェネレーションシステムの運転・維持管理を行い、電気・熱などを供給するサービスのこと。

# 新たな価値提案

## 会員制サイト「マイ大阪ガス」による情報提供

家庭用ガスご契約者さまを対象に、利便性や満足度のさらなる向上を目指した会員制サイト「マイ大阪ガス」を2009年から運営しています。お客さま宅のガス料金情報や大阪ガスからの訪問予定、各種契約情報などをウェブサイトでご確認いただけるほか、ご家庭の$CO_2$排出量が分かる「環境家計簿」機能やガス機器取扱説明書のダウンロード機能もご利用いただけます。また、エネルギーや省エネルギーに関する楽しいコンテンツを各種用意しているほか、さらにガス料金確認を行うとポイントが貯まり、抽選プレゼント企画に参加することもできます。加えて、会員限定のメールマガジンでは、ウェブサイト更新情報やイベント・キャンペーン情報などをお届けしています。

会員制サイト「マイ大阪ガス」

ステークホルダーの意見

関西消費者団体連絡懇談会
代表世話人
**飯田 秀男 氏**

### 総合エネルギー事業者として、顧客の声や期待に応え続ける大阪ガスに

価値創造の経営を掲げる大阪ガスは、地道な努力の積み重ねとともに新規事業へのチャレンジを継続しています。

ガス事業の安定供給と安全管理は、当たり前すぎて、あまりその努力が目立ちません。しかし、耐久性・耐震性に優れたガス導管の計画的な更新事業や無休の保安体制、顧客の声を活かす取り組みは、消費生活の安全・安心のもとになっています。

総合的なエネルギー事業を展望し、電力事業に果敢に挑戦する姿は、需要家の期待を高めています。電気・熱供給の事業展開は、これまで培ってきた分散型エネルギー供給事業と相まって、新たなエネルギー産業の道を開拓することでしょう。

日常生活と生産活動を支えるエネルギー事業者として、消費者の声に耳を傾けながら、エシカル[用語]で、感性豊かな事業革新に取り組まれることを期待します。